



Algemene voorwaarden Service & Onderhoud

Versie: Juli 2025

Artikel 1. Algemeen

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
 - a. *We/wij/ons*: Brenders Service en Onderhoud B.V., gevestigd te Zoetermeer, ingeschreven bij de KvK onder nummer 96985712.
 - b. *U*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met Brenders Service en Onderhoud B.V.
2. Deze voorwaarden gelden voor alle service- en onderhoudsovereenkomsten van Brenders Service en Onderhoud B.V.
3. De toepasselijkheid van uw algemene voorwaarden of andere door u gehanteerde voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Brenders Service en Onderhoud B.V. mag de algemene voorwaarden aanpassen. Wij laten dit altijd minimaal één maand van tevoren weten.
5. Wij mogen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden. In dat geval blijven wij te allen tijde verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit deze overeenkomst.
6. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
7. Brenders Service en Onderhoud B.V. mag de rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst overdragen aan een ander bedrijf, mits we ervoor zorgen dat dit bedrijf alle afspraken correct nakomt. U verleent ons hiervoor vooraf toestemming.
8. Voor de uitvoering van de overeenkomst verwerken wij persoonsgegevens. Wij verwerken uw gegevens uitsluitend voor uitvoering van de overeenkomst, service en communicatie. Voor marketingberichten vragen wij uw toestemming. U kunt zich altijd afmelden. Meer informatie vindt u in ons privacy statement op <https://www.brendersinstallatietechniek.nl/privacybeleid/>
9. Naast deze algemene voorwaarden kunnen per type onderhoudsabonnement aanvullende productvoorwaarden gelden. In geval van tegenstrijdigheden prevaleren de productvoorwaarden.

Artikel 2 – Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst gaat in zodra wij uw ingevulde en ondertekende aanvraag schriftelijk of digitaal hebben bevestigd.
2. Wanneer u de overeenkomst samen met iemand anders afsluit, bent u beiden verantwoordelijk voor de naleving van alle verplichtingen. Als één van u niet meer kan of hoeft te betalen, blijft de ander verplicht het volledige bedrag te voldoen.

Artikel 3 – Looptijd, verlenging en opzegging

1. De overeenkomst kent een minimale looptijd van één jaar.
2. Na afloop van de eerste periode wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij u uiterlijk een maand voor afloop opzegt. U kunt daarna op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand.
3. Opzegging gebeurt uitsluitend schriftelijk per e-mail naar info@brenders-service.nl o.v.v. uw installatienummer.
4. Geef een verhuizing minimaal een maand van tevoren schriftelijk aan ons door. De overeenkomst kan met onze toestemming worden overgedragen aan de opvolgende bewoner van het perceel.
5. De overeenkomst stopt automatisch wanneer er een nieuw contract wordt afgesloten voor een vervangend toestel.
6. Bent u het niet eens met een wijziging in onze voorwaarden of regelingen, en is dit naar redelijkheid een geldige reden? Dan kunt u binnen het eerste jaar het contract beëindigen, met een opzegtermijn van twee maanden.
7. Wanneer uw toestel of de ruimte waarin het staat niet meer voldoet aan de wettelijke eisen, of technisch is afgeschreven, kunnen wij de overeenkomst beëindigen.
8. Als u uw verplichtingen niet nakomt, of bij faillissement of schuldsanering, mogen wij de overeenkomst opschorten of beëindigen.
9. Bij beëindiging van de overeenkomst zijn alle openstaande vorderingen onmiddellijk en volledig opeisbaar.

Artikel 4 – Kosten en betaling

1. De maandelijks kosten staan vermeld in de offerte.
2. Onze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de CBS-index 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid'. U wordt hierover niet afzonderlijk geïnformeerd.
3. Als zich prijsverhogende omstandigheden voordoen, mogen wij die aan u doorberekenen. Wordt dit binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst gedaan, dan mag u de overeenkomst ontbinden.
4. Betaling verloopt via automatische incasso aan Breedters Service en Onderhoud B.V. Wanneer u niet kiest voor betaling via automatische incasso, kunnen wij administratiekosten in rekening te brengen.
5. U dient onze facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen, tenzij wij vooraf een langere betalingstermijn met u zijn overeengekomen. Wanneer wij uw betaling niet op tijd ontvangen, sturen wij u eerst kosteloos een betalingsherinnering. U krijgt dan nog 14 dagen extra de tijd om alsnog te betalen. Blijft betaling daarna alsnog uit, dan zijn wij gerechtigd om administratiekosten, de wettelijke rente en incassokosten bij u in rekening te brengen. Voor het incasseren volgen wij de wettelijke regels van de Wet Incassokosten (WIK). Dit betekent dat wij minimaal € 40,- per factuur aan incassokosten mogen berekenen. Als betaling ondanks deze maatregelen uitblijft, zijn wij genoodzaakt gerechtelijke stappen te ondernemen. Alle bijkomende kosten die hieruit voortvloeien, komen volledig voor uw rekening.

Artikel 5 – Onze verantwoordelijkheden

1. Wij voeren onderhoud en service uit volgens het wettelijke stelsel (Gasketelwet).
2. Het aantal onderhoudsbeurten en de dekking van storingen zijn vastgelegd in uw contract.

3. Onderhoud vindt plaats op afspraak, tijdens werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur, tenzij anders afgesproken. Indien nodig wordt preventief onderhoud uitgevoerd. Na afloop van het onderhoud wordt er een sticker op het toestel aangebracht.
4. Storingen kunnen telefonisch gemeld worden.
5. Wij streven ernaar P2* en P1** storingen uiterlijk de volgende werkdag te verhelpen. In geval van calamiteiten*** streven wij ernaar binnen 2 uur aanwezig te zijn, ongeacht tijdstip of dag. De classificatie van het type storing is te allen tijde voorbehouden aan de beoordeling door Brenders Service en Onderhoud B.V.

*P2-storing: storing waarbij de installatie nog (gedeeltelijk) functioneert.

**P1-storing: storing waarbij de installatie in zijn geheel niet functioneert.

***Calamiteit: gevaarlijke of onveilige situatie.

6. Indien in uw overeenkomst andere reactietermijnen voor storingen zijn afgesproken, gelden die specifieke afspraken boven de standaardtermijnen.
7. Indien uw contract voorziet in kosteloze vervanging van onderdelen, worden de vervangen defecte onderdelen eigendom van Brenders Service en Onderhoud B.V.
8. Wij garanderen dat werkzaamheden zorgvuldig en volgens de geldende richtlijnen worden uitgevoerd.
9. Klachten over de uitvoering moet u binnen 14 dagen na de werkzaamheden melden.
10. De garantie vervalt indien het gebrek is ontstaan door een van de oorzaken genoemd in artikel 6.

Artikel 6 - Uitsluitingen

1. De overeenkomst heeft alleen betrekking op het toestel zelf. Onderdelen buiten, of verbonden aan, het toestel (zoals leidingen, thermostaten, overstort, kranen, afvoeren en expansievaten) vallen er niet standaard onder. Wilt u dat wij daar ook onderhoud of herstel aan doen, dan kan dat op aparte opdracht. De kosten hiervan zijn voor uw rekening.
2. De kosten voor het verhelpen van gebreken die tijdens de eerste onderhouds- of inspectiebeurt aanwezig blijken te zijn komen volledig voor uw eigen rekening net als voor storingen die ontstaan zijn door:
 - a. verkeerd gebruik, zoals het niet of verkeerd bijvullen/ontluchten, het uitvallen of opnieuw aansteken van de waakvlam, verkeerd ingestelde thermostaten of schakelaars;
 - b. geen of te weinig stroom, gas of water, spanningsproblemen, te lage of hoge waterdruk, lucht in de installatie;
 - c. vervuilde luchttoevoerkanalen, rookgasafvoeren of condensafvoeren, kalkaanslag, bevriezing of diffusie;
 - d. externe oorzaken (zoals storm, regen, blikseminslag, vogelnesten of storingen in het openbare net);
 - e. gebruik van onjuiste brandstoffen of ongeschikte waterbesparende voorzieningen;
 - f. problemen die zijn ontstaan door werk van derden of door wijzigingen die u zelf heeft gedaan;
 - g. noodzakelijke reparaties die u niet heeft laten uitvoeren.
3. Maakt u melding van een storing die er niet blijkt te zijn, kunnen we de gemaakte kosten van het onnodige bezoek, zoals voorrijkosten en arbeidsloon, aan u doorberekenen.

Artikel 7 – Uw verantwoordelijkheden

1. U bent verantwoordelijk voor een veilige en toegankelijke omgeving waarin het toestel is geplaatst, inclusief deugdelijke werking van aanbevolen veiligheidsvoorzieningen, zoals een CO-melder.
2. Indien de veiligheid dit vereist, kunnen wij u vragen om voorzieningen te treffen. De kosten daarvan komen voor uw rekening.
3. Het toestel moet veilig en goed bereikbaar zijn voor de monteur. Dat betekent: vanaf een staande positie en zonder ladder bereikbaar, met minimaal één meter vrije ruimte eromheen. Staat het toestel op een onveilige plek (bijvoorbeeld in een trapgat), dan moet u zelf zorgen voor een veilige voorziening. Extra tijd of hulpmiddelen zijn voor uw rekening.
4. Als de situatie niet aan de veiligheidsnormen voldoet, mag de monteur de werkzaamheden weigeren.
5. U dient ons in staat te stellen onderhouds- en/of storingswerkzaamheden uit te voeren op het overeengekomen tijdstip of binnen de afgesproken tijdsbandbreedte. Dit betekent onder meer dat u ons toegang verleent tot het toestel, relevante documentatie verstrekt en de benodigde energie beschikbaar stelt.
6. Wanneer wij volgens afspraak bij u aanwezig zijn, maar onze werkzaamheden niet kunnen uitvoeren doordat wij geen toegang krijgen of het toestel niet bereikbaar is, wordt dit bezoek toch als uitgevoerd aangemerkt. De hierdoor ontstane extra kosten (zoals voorrijkosten) zijn voor uw rekening.
7. Uw installatie moet veilig zijn aangesloten. Dat betekent dat de gasleidingen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078 en 2757, de ventilatievoorzieningen moeten zijn aangebracht conform NEN 1087 en de installatie moet zijn aangesloten volgens NEN 1010.
8. Om te beoordelen of uw cv-ketel voor opname in contract in aanmerking komt, dient een eerste onderhoudsbeurt te worden uitgevoerd. U ontvangt hiervoor een uitnodiging en meerdere herinneringen. Indien u deze beurt niet laat uitvoeren en later bij onderhoud of storing blijkt dat het toestel niet in contract kan worden genomen, vervalt uw recht op restitutie van reeds betaalde abonnementsgelden.
9. Indien u uw (betalings)verplichtingen niet nakomt, zijn wij gerechtigd onze werkzaamheden op te schorten totdat u volledig aan uw verplichtingen heeft voldaan.

Artikel 8 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan: iedere omstandigheid die de nakoming van de overeenkomst door Brenders Service en Onderhoud B.V. geheel of gedeeltelijk verhindert en die niet aan ons kan worden toegerekend.
2. Onder overmacht vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, brand, waterschade, natuurrampen, extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoringen, energiestoringen, stakingen, uitsluitingen, transportproblemen, niet of niet tijdige levering van toeleveranciers of ingeschakelde derden, computer- en telecomstoringen, virusuitbraken en andere situaties waarop wij redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen.
3. Indien zich een overmachtssituatie voordoet, worden onze verplichtingen opgeschort zolang de overmachtssituatie voortduurt. Indien de overmachtssituatie langer dan 60 dagen duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.
4. Indien wij op het moment van intreden van de overmacht reeds gedeeltelijk aan onze verplichtingen hebben voldaan, of slechts een deel van onze verplichtingen kunnen nakomen, zijn wij gerechtigd dit deel afzonderlijk te factureren. U bent in

dat geval verplicht de desbetreffende factuur te voldoen alsof het een zelfstandige overeenkomst betreft.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

1. Meld schade altijd binnen 14 dagen. Meldingen na deze termijn worden niet in behandeling genomen.
2. Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van een aan ons toerekenbare tekortkoming.
3. Wij zijn niet aansprakelijk voor:
 - a. immateriële schade;
 - b. schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (winst- of inkomensverlies) of andere indirecte schade;
 - c. schade aan of door bestaande installaties en aansluitingen die niet door ons zijn aangelegd;
 - d. schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van binnenleidingen, leidinglekages of storingen in het gas- of elektriciteitsnet;
 - e. schade die is ontstaan door overmacht of door bedieningsfouten van u of derden.
4. De beperking van aansprakelijkheid geldt ook voor onze medewerkers en voor de partijen die wij inschakelen om werkzaamheden uit te voeren.
5. Alleen als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons, gelden de beperkingen niet.

Artikel 10 – Geschillen en toepasselijk recht

1. U kunt een klacht schriftelijk of per e-mail bij ons indienen. Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht zo spoedig mogelijk.
2. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst worden, voor zover wettelijk toegestaan, uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Benders Service en Onderhoud B.V. gevestigd is.
3. Op alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 11 – Aanvullende voorwaarden onderhoudsabonnement

1. U sluit bij ons, Benders Service en Onderhoud B.V. (gevestigd in Zoetermeer aan de industrieweg 26), een onderhoudsabonnement af. Dit abonnement geldt voor de looptijd die we samen in het contract hebben afgesproken.
2. Onze onderhoudsabonnementen zijn uitsluitend af te sluiten voor cv-ketels met een vermogen tot en met 45 kW.
3. Het abonnement start met een eerste onderhoudsbeurt. Hierbij wordt beoordeeld of de cv-ketel in onderhoud kan worden genomen.
4. Bij de eerste onderhoudsbeurt zijn de eerste 45 minuten arbeidsloon inbegrepen. Indien voor de uitvoering van extra werkzaamheden meer tijd nodig is, worden deze uren evenals de benodigde materialen aanvullend in rekening gebracht. De monteur stemt dit vooraf met u af.
5. Indien de cv-ketel niet geschikt blijkt voor onderhoud, behouden wij ons het recht het abonnement te beëindigen.

6. De eerste 45 minuten arbeidsloon tijdens de eerste onderhoudsbeurt zijn uitsluitend inbegrepen indien de installatie geschikt wordt bevonden en het abonnement in stand blijft. Indien de installatie niet in onderhoud kan worden genomen en het abonnement daardoor eindigt, worden alle gemaakte arbeids- en materiaalkosten volledig u doorbelast.
7. Onderhoud en reparaties aan de cv-ketel mogen uitsluitend door ons worden uitgevoerd. Indien dit toch door uzelf of een ander wordt uitgevoerd, dan kunnen wij het abonnement direct beëindigen. Gebeurt dit binnen de eerste 12 maanden, dan brengen wij de resterende abonnementskosten over dat jaar alsnog volledig in rekening.
8. Onderhoud mag 2 maanden eerder of later worden uitgevoerd ten opzichte van de geldende termijn in uw gekozen abonnement.
9. Wordt er asbest aangetroffen of is er een vermoeden daarvan, dan vragen wij u een erkend bedrijf in te schakelen voor onderzoek en sanering. Op ons verzoek moet u een verklaring "geen asbest" kunnen tonen. Het verwijderen en afvoeren van asbest, evenals het schoon en veilig opleveren van de ruimte, valt onder uw verantwoordelijkheid. Zolang dit niet geregeld is, zijn wij gerechtigd de werkzaamheden op te schorten of de overeenkomst te beëindigen. Indien de overeenkomst om deze reden binnen 12 maanden na aanvang wordt beëindigd, blijven de abonnementskosten voor de resterende looptijd onverminderd verschuldigd en direct opeisbaar.
10. Na het afsluiten van uw abonnement ontvangt u een bevestiging per e-mail van Brenders Service en Onderhoud B.V.
11. U heeft 14 dagen bedenktijd om het abonnement kosteloos te annuleren.
12. Wordt binnen deze periode al onderhoud of storingswerk uitgevoerd, dan worden de gemaakte kosten alsnog in rekening gebracht.
13. Onder een service- en onderhoudsabonnement wordt verstaan: het periodieke onderhoud en de storingsafhandeling van de betreffende cv-installatie. We maken onderscheid in drie soorten onderhoudsabonnementen:

Basis

- Elke 2 jaar onderhoud van uw cv-ketel
- 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor storingen
- Inclusief voorrijkosten bij storing en onderhoud
- Inclusief 45 minuten monteurskosten bij onderhoud
- Materiaalkosten zijn niet inbegrepen
- De monteurskosten voor storing zijn niet inbegrepen

Comfort

- Elke 2 jaar onderhoud van uw cv-ketel
- 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor storingen
- Inclusief voorrijkosten bij storing en onderhoud
- Inclusief monteurskosten bij zowel storing als onderhoud
- Inclusief materiaalkosten tot €150,-

Premium

- Jaarlijks onderhoud van uw cv-ketel
- 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor storingen
- Inclusief voorrijkosten bij storing en onderhoud
- Inclusief monteurskosten bij zowel storing als onderhoud
- Inclusief materiaalkosten tot €500,-

14. Extra voorwaarden Comfort en Premium abonnement:

- a. De vergoeding van de materiaalkosten geldt pas na het ingaan van het abonnement en na de eerste onderhoudsbeurt. De monteur overlegt vooraf met u over de te maken kosten.

- b. Na het 15e bouwjaar van de cv-ketel vervalt het abonnement automatisch in een Basis abonnement. Tevens zullen wij u kosteloos voorzien van een offerte voor een vervangend toestel.
 - c. Indien de economische waarde van de cv-ketel lager is dan de reparatiekosten, vervalt het abonnement automatisch in een Basis abonnement. Tevens zullen wij u kosteloos voorzien van een offerte voor een vervangend toestel.
15. Extra voorwaarden Premium abonnement: het Premium-abonnement kan uitsluitend worden afgesloten voor toestellen die bij aanvang niet ouder zijn dan 5 jaar.

Artikel 12 - Slotbepalingen

1. Deze voorwaarden kunnen worden aangehaald als:
"Algemene Voorwaarden Service en Onderhoud – versie juli 2025" van Brenders Service en Onderhoud B.V.
2. Deze voorwaarden zijn in te zien en te downloaden op
<https://www.brendersinstallatietechniek.nl/algemene-voorwaarden/> of kosteloos bij ons op te vragen.
3. Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 1 juli 2025. Op dat moment vervallen de eerder door ons gebruikte voorwaarden voor service en onderhoud.
4. Indien enige bepaling van deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De nietige of vernietigde bepaling wordt vervangen door een bepaling die de strekking daarvan zoveel mogelijk benadert.